

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

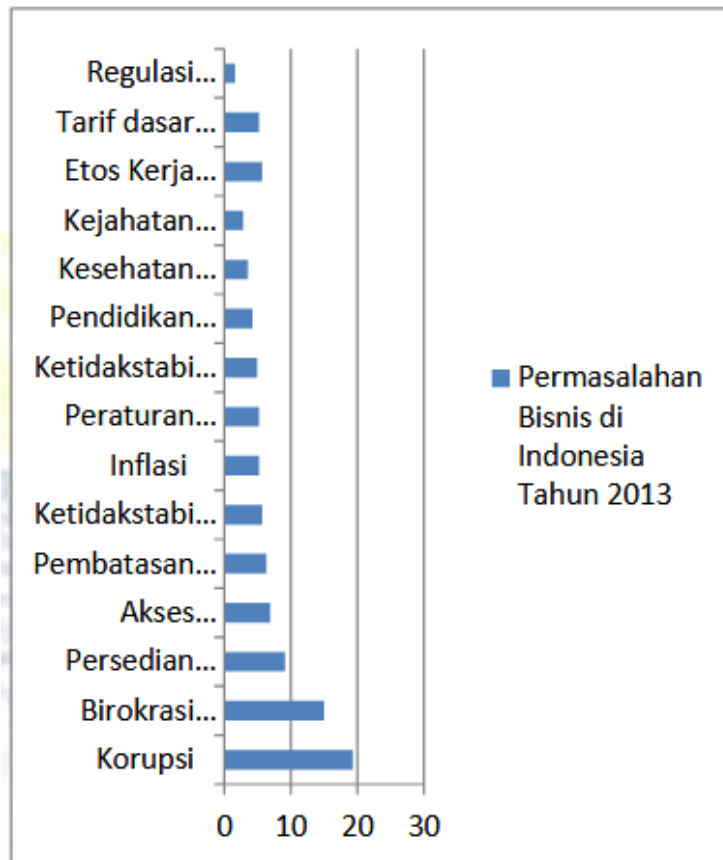
Isu pelayanan publik saat ini merupakan isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia dimana kondisi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang semakin ketat (Hilda, 2014:1). Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai tolak ukur untuk melihat pelaksanaan reformasi sudah dilakukan apa belum oleh organisasi pemerintah. Masalah rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat ditandai dengan beberapa ciri. *Pertama*, tidak transparasinya biaya dalam pengurusan perizinan. *Kedua*, berbelit-belitnya pelayanan yang tidak jarang membuat frustrasi masyarakat. *Ketiga*, waktu pelayanan yang tidak jelas, sehingga masyarakat tidak dapat memprediksi kapan dapat selesai (Hardiyansyah, 2011:3). Pemerintah masih memberikan kualitas pelayanan publik yang kurang mengenakan salah satunya pada pelayanan perizinan. Sehingga masyarakat sukar dan malas kalau berhubungan dengan pelayanan

pemerintah. Hal ini dikarenakan pelayanan yang ada terasa sulit, penyelesaian pelayanan memerlukan waktu lama dan berbelit-belit. Banyaknya alasan pemerintah kepada masyarakat, dari kesibukan pekerjaan yang banyak hingga masalah dalam administrasi. Sehingga masyarakat merasa buang-buang waktu untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal ini Dapat dilihat dari pernyataan berikut tentang kendala saat proses pelayanan perizinan.

“Permasalahan yang menjadi terkendalanya proses pelayanan publik pelayanan perizinan termasuk Investasi yang dapat mempengaruhi iklim usaha yaitu *pertama*, faktor prosedur perizinan usaha yang panjang dan membutuhkan banyak biaya. *Kedua*, faktor rendahnya kepastian hukum, Belum adanya dasar hukum bagi penyelenggara administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Lemahnya penegakkan hukum yang terkait dengan pengadilan KKN, pengadilan niaga, pengadilan tata usaha negara, banyaknya tumpang tindih peraturan dan kebijakan antar pusat dan daerah, daerah dengan daerah, dan antar sektor, belum mantapnya pengaturan kewenangan antar instansi Pemerintah dan beragamnya kebijakan pelayanan usaha dan investasi pada instansi Pemerintah di Pusat dan daerah. *Ketiga*, faktor dari kualitas sumber daya manusia dan terbatasnya infrastruktur, kurang bergairahnya iklim usaha di bidang investasi disebabkan oleh keterbatasan daya saing produksi dan kapasitas dari sistem dan jaringan infrastruktur yang sebagian besar dalam keadaan rusak akibat krisis. Adanya faktor lain yaitu kendala dari pelayanan perizinan sendiri timbul karena adanya peraturan-peraturan daerah yang menghambat Investasi yaitu sebesar 368 peraturan daerah” (Widyastuti, 2014:2).

Selain masalah di atas yang mempengaruhi pelayanan perizinan, tergambar masalah lain pada laporan yang di peroleh dari The Indonesia Competitiveness Report 2013 menunjukkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelaku bisnis dalam menanamkan modal di Indonesia.



Gambar 1. Faktor Permasalahan Bisnis di Indonesia Tahun 2013

Sumber: The Indonesia Competitiveness Report 2013, Word Economy Forum.

Beberapa Faktor permasalahan yang mempengaruhi pelaku bisnis dalam menanamkan modal di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.1 bahwa beberapa faktor utama yang menjadi masalah dalam melakukan bisnis di Indonesia adalah faktor korupsi yang sedang merajalela di Indonesia. Kedua, mengenai Birokrasi pemerintah dalam hal ini menyangkut pengurusan ijin yang terlalu lama dan tidak efisien. Ketiga, mengenai kurangnya persediaan infrastruktur, dan seterusnya.

Masalah yang timbul pada pelayanan perizinan tidak dapat dihindarkan pada salah satu pelayanan perizinan dalam penerapannya yaitu Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini dikarenakan Undang-undang atau regulasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikeluarkan oleh pemerintah pusat, dirasakan belum memiliki sanksi tegas serta mengikat bagi pemerintah daerah yang tidak melaksanakannya. Implikasi dari regulasi tersebut adalah tidak memiliki daya tekan yang kuat terhadap pemerintah daerah agar dapat melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini dapat dilihat pada Peraturan-peraturan yang ada selama ini, bahwa isi peraturan hanya sebatas menghimbau, mewajibkan (tanpa sanksi) dan petunjuk jalan bagi daerah yang ingin menerapkan PTSP seperti yang termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Sehingga investor juga enggan untuk investasi, karena ragu dengan pelayanannya yang memerlukan waktu lama dan biaya yang tidak pasti serta keterjaminan keamanan berinvestasi. Sedangkan penanaman modal sangatlah penting untuk suatu daerah sebagai tambahan pendapatan untuk pembangunan daerah.

Pentingnya penanam modal bagi daerah, maka pemerintah diharapkan mampu merangsang investasi agar penanaman modal meningkat dan dapat menyukseskan program pembangunan nasional. Kemajuan investasi sangat dipengaruhi oleh iklim investasi di suatu Negara. Hal ini diukur dengan kejelasan kebijakan yang dibuat pemerintah. Salah satu faktor yang dijadikan parameter untuk menilai apakah tempat berinvestasi kondusif atau tidak, yaitu adanya kepastian hukum. Artinya, apakah pelaku investasi/ investor dalam

menanamkan modal dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang jelas (Seragih dkk, 2016:2).

Diperlukan inovasi pemerintah untuk menghadapi semua tantangan yang timbul dari setiap permasalahan pada bidang investasi. Pemerintah harus mampu membuat pelayanan untuk investasi yang kondusif dan kompetitif agar mampu bersaing dengan negara lain. Permasalahan dan tantangan yang dihadapi dapat mempengaruhi semua daerah di Indonesia tidak terkecuali Jawa Timur. Jawa Timur adalah salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi investasi. Karena adanya permasalahan yang timbul pada pelayanan perizinan akan memperoleh dampak tersendiri bagi potensi daerah. Potensi besar yang dimiliki oleh Jawa Timur sebagai wilayah yang sangat strategis untuk tujuan investasi menjadi tidak optimal dan maksimal dalam prakteknya (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014).

Paparan di atas dapat menunjukkan bahwa langkah nyata PTSP untuk membuat pelayanan perizinan menjadi lebih mudah masih belum terlihat. Akhirnya Soekarwo Gubernur Jawa Timur mendirikan Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) untuk mengatasi masalah yang telah muncul. Perizinan terpadu sebenarnya sudah muncul sejak tahun 2007. Saat itu Soekarwo masih menjabat sebagai sekretaris daerah provinsi Jawa Timur. Hanya saja inisiatif ini tidak bisa terwujud (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014).

Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) mendapatkan respon positif dari pemerintah pusat dengan menerbitkan banyak regulasi. Beberapa regulasinya seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah.

Inisiatif berdirinya Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu yang diperlukan dalam pemberian pelayanan. Berdirinya P2T dapat dikatakan untuk memicu mewujudkan keinginan lama Soekarwo dalam menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dalam berbagai aspek. Antara lain mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting dan mengintegrasikan perizinan dalam satu tempat (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014). P2T diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur pada 27 September 2010 melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 71 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur dan Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2010. Merujuk pada Peraturan Gubernur Nomer 77 Tahun 2010 yang sekarang diubah menjadi Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. P2T diwujudkan dalam bentuk lembaga perizinan satu atap satu pintu (*One stop Service*). Kerja P2T dapat dinilai lebih baik dari sebelumnya, sekarang pekerjaannya yang semakin cepat (memiliki waktu yang singkat) dan mengurangi tumpang tidahnya persyaratan karena dapat dilakukan secara

online. Semua persyaratan, besaran retribusi dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan dapat dilihat dengan mudah oleh pengguna layanan di *website* P2T maupun di kantor P2T (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014).

Dapat dirasakan ada peningkatan investasi karena adanya pengurangan masalah yang ditimbulkan oleh layanan perizinan hal ini dapat dilihat dari pernyataan Kominfo Jatim (2010) bahwa:

“Perkembangan investasi berdasarkan izin prinsip pada triwulan III tahun 2010, baik PMA dan PMDN mencapai Rp 45,21 triliun. Hal ini menunjukkan peningkatan apabila dibandingkan dengan semester yang sama tahun 2009 sebesar 139,08% dengan nilai total Rp 18,91 triliun. Sedangkan izin yang dikeluarkan pelayanan Perijinan Terpadu (P2T) Pemprov Jatim mulai Januari hingga September sebanyak 14.239 izin dengan total investasi Rp 2,5 triliun dengan menyerap tenaga kerja 19.904 orang.”

Layanan yang berbasis internet tersebut adalah inovasi dari Pusat Pengelolaan Data dan Informasi Badan Koordinasi Penanaman Modal (Pusdatin BKPM). Menurut Muluk (2008:44) mengenai inovasi yaitu perubahan menuju hal-hal yang baru. Muluk (2008:43) menambahkan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif, selain itu inovasi dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Sedangkan Menurut Evert M. Rogers dalam Suwarno (2008:9) inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain untuk diadopsi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu hal baru yang dapat dipakai untuk

menuju perubahan agar lebih efektif dan efisien yang dilakukan seseorang atau kelompok.

Menurut Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44-45) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Maka sesuai kewenangan yang dimiliki oleh Pusat Pengelolaan Data dan Informasi Badan Koordinasi Penanaman Modal (Pusdatin BKPM), Pusat Pengelolaan Data dan Informasi Badan Koordinasi Penanaman Modal (Pusdatin BKPM) telah membangun Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik yang disingkat dengan SPIPISE. Sistem ini dibuat menurut bisnis proses dan dinamika pelayanan perizinan di BKPM pusat dan Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah. SPIPISE merupakan upaya Pemerintah Jawa Timur untuk mengakhiri buruknya perizinan yang berdampak pada kurangnya optimalisasi (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014).

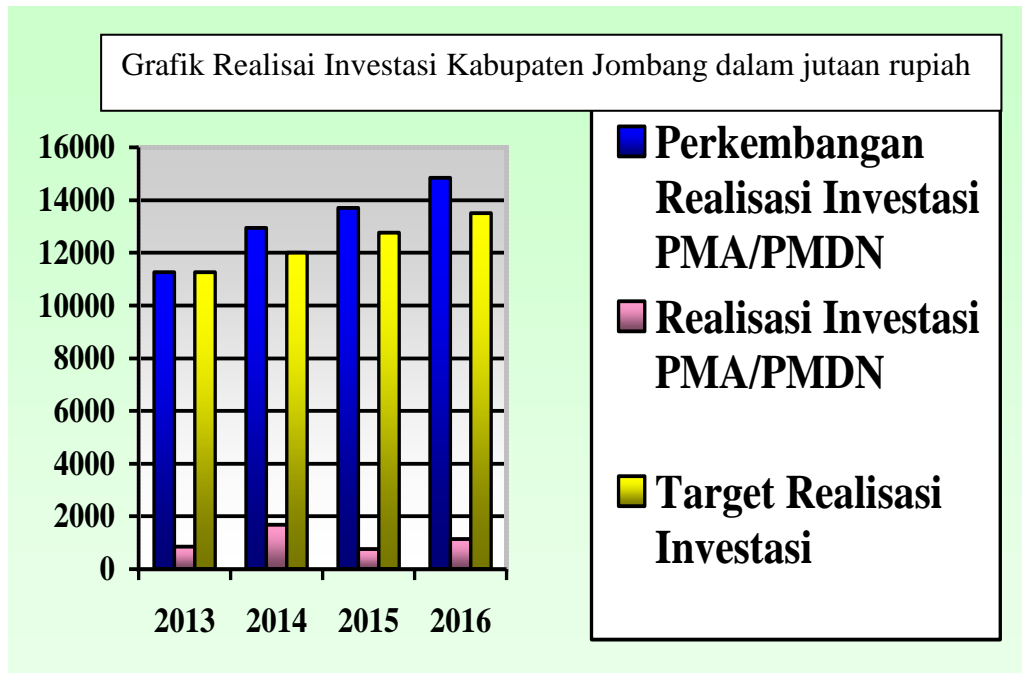
Layanan ini dirasakan lebih efektif dan efisien, karena pada layanan ini juga tertulis waktu selesai dan jika ada kesalahan penyelesaiannya maka konsekuensinya akan diberikan sanksi kepada server atau petugas yang memberikan pelayanan. Jika ada keterlambatan dalam pelayanan dan keterlambatan itu karena faktor petugas P2T, maka sebagai konsekwensinya, pihak P2T yang akan mengantar sertifikat perizinan tersebut ke pihak pengguna layanan (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014). Serta penerima layanan dapat memberikan penilaian, saran dan kritik atas pelayanan yang diberikan

baik lewat telpon, surat, email maupun secara langsung. Evaluasi juga datang dari para pengguna layana, Mereka dimintai pendapat terkait 4 kategori, yaitu: Tingkat Kepuasan; Komplain; Rekomendasi, & Kebijakan. Evaluasi ini dilakukan oleh internal P2T dan Badan Penanaman Modal. Khusus terkait dengan integritas personel P2T, P2T telah bekerjasama dengan KPK (<http://p2t.jatimprov.go.id>, 2014). Mekanisme kinerja seperti paparan di atas, maka memberikan kemudahan bagi pengguna layanan yang membutuhkan koordinasi dengan pemerintah pusat dan pemerintah kabupaten/kota. P2T akan memfasilitasi atau menghubungkan ke pusat atau daerah.

Hubungan pusat dan daerah secara baik akan diberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan. Salah satu penghargaan dari pusat yaitu Provinsi Jawa Timur kepada daerah yaitu Kabupaten atau Kota adalah Investment Award 2015. Kabupaten Jombang sebagai salah satu penerima penghargaan Investment Award 2015 tingkat Provinsi Jawa Timur, untuk Bidang Pelayanan Penanaman Modal (<http://m.jatimtimes.com>, 2015). Hal ini dikarenakan Pemerintah Kabupaten Jombang menciptakan inovasi pada bidang pelayanan perizinan. Hal ini dapat dilihat dari Pemerintah Kabupaten Jombang yang sudah memanfaatkan teknologi informasi yakni Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Sistem elektronik tersebut adalah pelayanan perizinan yang terintegrasi antara BKPM dan kementerian/lembaga pemerintah non departemen yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan (<http://jombangkab.go.id>, 2015). Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik

(SPIPISE) ini memudahkan investor untuk melakukan pengurusan perizinan secara simpel, murah, efisien, Dan *predictable*. SPIPISE juga merupakan sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan, menciptakan transparansi dan kepastian hukum bagi investor.

Pemerintah Kabupaten Jombang juga membuat kebijakan untuk memberikan kemudahan bagi para investor. Kebijakan itu dituangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2009 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah, Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelayanan Penanaman Modal maupun RUPM atau Rencana Umum Penanaman Modal yakni arah atau landasan dalam perencanaan penanaman modal dalam 5 tahun kedepan. Ada juga Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian Insentif dan Pemberian Kemudahan Penanaman Modal di Kabupaten Jombang. Segala macam fasilitas yang diberikan kepada investor tersebut tidak lain untuk memberikan kemudahan bagi para investor dan menjaga kepercayaan investor agar investasi di Kabupaten Jombang meningkat. Buktinya, investasi yang masuk ke Kabupaten Jombang terus meningkat, dapat dilihat dari gambar di bawah ini:



Gambar 2. Realisasi Investasi Kabupaten Jombang dalam Jutaan Rupiah

Sumber: DPMPTSP 2017(dikelola oleh penulis)

Dapat disimpulkan bahwa perkembangan investasi selalu meningkat walaupun realisasi tidak selalu meningkat. Pada Tahun 2014 target realisasi investasi tertinggi sebesar Rp 1.683 juta dan paling rendah Tahun 2016 sebesar Rp 761 juta. Perkembangan yang terjadi di Kabupaten Jombang rata-rata Rp 13.177 juta.

Pertumbuhan investasi di Kabupaten Jombang dikatakan semakin meningkat dikarenakan adanya koordinasi antar Pemerintah daerah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Pusat. Koordinasi semakin baik dengan dibentuknya inovasi layanan publik di pelayanan perizinan pada bidang menanamkan modal dengan program SPIISE untuk koordinasi secara *online*, sehingga koordinasi dapat dilakukan dengan cepat dan mengurangi perjalanan dinas. SPIISE tersebut digagaskan oleh BKPM dan berada pada *website*

www.bkpm.go.id yang didalamnya juga ada menu *SPIPISE Tracking* yang digunakan investor pengguna layanan SPIPISE untuk mengetahui sampai dimana pemrosesan izin dilakukan. Hal ini menunjukkan adanya transparansi proses perizinan, serta lebih efektif dan efisien mengurangi waktu tunggu dan biaya untuk bolak-balik dinas. Setelah Tahun 2016 ada kevakuman penggunaan program SPIPISE tersebut, karena kurang persiapan secara berkelanjutan dan SDM yang kurang mendukung. Perlu adanya upaya dari pemerintah yaitu DPMPTS untuk mengatasi masalah yang terjadi. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti akan mengangkat penelitian skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian antara lain:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun praktis yang meliputi:

1. Secara Teoritis

a. Bagi Penulis

1. Memberikan wacana yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu administrasi publik terutama tentang kajian Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang.

b. Bagi Akademis

1. Sebagai wacana ilmiah dan bahan bagi peneliti lain yang mengkaji Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang;
2. Hasil penelitian ini bisa menambah khasanah bagi pengembangan Ilmu Administrasi, khususnya tentang inovasi pelayanan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah

1. penelitian ini diharapkan memberikan pemaparan dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang dan kedepan dapat mengatasi permasalahan terkait.
2. Selain itu menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan yang lebih mendukung kepada masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

1. Memberikan acuan atau pandangan masyarakat tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam setiap peningkatan inovasi pelayanan publik di daerah.

E. Sistematika Pembahasan

Penulisan proposal skripsi ini disajikan dalam lima bab, masing-masing bab memberikan pokok bahasan yang saling terkait dan tersusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, pertama penulis akan memberikan gambaran singkat mengenai latar belakang Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan

Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang. Terdapat rumusan masalah berupa kajian yang akan dibahas dalam penelitian. Ketiga, tujuan penelitian berisi hal-hal yang akan dicari dan dikemukakan dalam penelitian secara teoritis maupun praktis. Terakhir, adalah sistematika penulisan merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Digunakan sebagai acuan untuk membahas dan menganalisa permasalahan yang diangkat terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Jombang. Adapun teori yang digunakan, meliputi : administrasi publik, pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, pelayanan perizinan, *electronic government (E-Government)*, dan sistem informasi manajemen publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, menguraikan mengenai metode penelitian yang dipakai oleh penulis dalam mengumpulkan data penelitian. Terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini Berisi tentang uraian hasil temuan-temuan penelitian berupa data-data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan arsip-arsip instansi terkait yang kemudian diolah, dianalisis sesuai dengan teknik analisis yang dijelaskan pada bab tiga, dan dipaparkan dikaitkan dengan teori-teori pada bab dua.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan serta pengajuan saran yang mungkin dapat dipergunakan dan bermanfaat bagi DPMPTSP Kabupaten Jombang dalam melakukan pelayanan perizinan.